

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, Suri dan M. Oloan Asmara, 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi Di Kota Langsa, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 6, No. 1:660-669.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dharmawansyah, Inggil, 2013. Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No.2:75-88.
- Dharmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. BPPFE, Yogyakarta.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemassaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- Dewi, Meutia, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 3, No. 2:535-544.
- Fasochah dan Harnoto, 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 34:1-23.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1:120-134.
- Firdayanti, Restika, 2012. Persepsi Resiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online, *Journal of Social and Industrial Psychology*, Vol. 1, No. 1:1-7.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 23. BPFE Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, SB., dan Ida Martini, 2015. Analisis Faktor Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomart, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Hal. 1-15.
- Haqam, Rizki Faiz Al dan Arif Yusuf Hamali, 2016. The Influence Of Service Quality Toward Customer Loyalty : A Case Study At Alfamart Abdurahman Saleh Bandung, *Jurnal Binus Business Review*, Vol. 7, No. 2: 203-212.
- Indriyanti, Meiliana, 2017. Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di “AKA MOVEMENT STORE” Tulungagung, *Jurnal Simki-Economic*, Vol. 01, No. 01:1-16.
- Irawan, Deny dan Edwin Japariato, 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 2:1-8.
- Juliansyah, Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Kartikasari, Ratna Dwi dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2012. Analisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan word of mouth communication terhadap keputusan pembelian mebel pada cv. Mega jaya mebel semarang, *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 1, No. 1:1-13.
- Kishada, Zeyad M. Em., Norailis Ab. Wahab, 2015. Influence Of Customer Satisfaction, Service Quality, And Trust On Customer Loyalty In Malaysian Islamic Banking, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 6, No. 11:110-119.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. PT Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey, Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Ghary Amstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th Edition*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto, 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 54, No. 1:74-81.

- Mahendra, Kevin Putra dan Ratih Indriyani, 2018. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo, *Jurnal Agora*, VOL. 7, No. 1:1-5.
- Marvianta, YB Andre, Roseline M. Anwar, Daniel Widjaja, 2018. Exploring The Dimensions Of Retail Store : That Impact To Forming Customer Satisfaction, Trust, And Customer Loyalty, *Jurnal International Conference on Technology, Education, and Social Science*, Hal. 489-494.
- Mowen, John C & Minor, Michael. 2012. *Consumer Behavior. 11st Edition*. Boston, Prentice Hall.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto, 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1:89-97.
- Pujawan, I. Nyoman. 2010. *Supply Chain Management Edisi Kedua*. Guna Widya, Surabaya.
- Pusparani, Putu Ayu Yulia dan Ni Made Rastini., 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (Dslr) Di Kota Denpasar, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 3, No. 3:1311-1319
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.10, No. 19:70-90.
- Sa'adah, Elfa Nailis. 2018. *Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian*. Universitas Muria Kudus, Kudus.
- Sampelan, Angelia Gabriela, Sem G. Oroh, Silcyljeova Moniharapon, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru Mantos Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 3:170-179.
- Setyaningsih, Dewi Nur dan D. Koeshatono, 2015. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen dengan switching cost sebagai variabel mediasi, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Hal. 1-14.
- Shartykarini, Shary, Riza Firdaus, Rusniati, 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, No. 1: 39-52.

- Sitorus, Tigor dan Milawati Yustisia, 2018. The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty : The Role Of Customer Satisfaction, *International Journal For Quality Research*, Vol. 12, No. 3:639-654.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama. CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Thakur, Satendra dan DR. A. P Singh, 2015. Impact Of Service Quality, Customer Satisfaction And Trust On Customer Loyalty : A Study With Special Reference To Telecommunication Company In Madhya Pradesh (India), *International Journal Of Business Economic & Management Research*, Vol. 1, No. 2:66-78.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Widyawati, Ari, 2017. Pengaruh Atmosfer Toko, Harga Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Arba Jaya Di Pasar Wage Nganjuk, *Jurnal Simki-Economic*, Vol. 01, No. 03:1-12.
- Wijaya. Alfi Sukma, 2010. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Counter HP “Jati Bird” Semarang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Hal. 1-11.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1*. PT Indeks, Jakarta.
- Winata, Andri dan Isnawan Ahlul Fiqri, 2017. Pengaruh Harga Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung, *Jurnal Manajemen Magister*, Vol. 03, No. 02:133-149.
- Wiratna, Sujarweni, 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru, Yogyakarta.
- _____, 2018. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Kudus.

<https://www.bareksa.com/id/text/2018/03/07/adu-kuat-alfamart-dan-indomaret-kinerja-siapa-lebih-unggul/18617/news> Diakses tanggal 15 Desember 2018 Pukul 20.00 WIB

<https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-3581917/laba-bersih-pemilik-indomaret-anjlok-7103> Diakses tanggal 15 Desember 2018 pukul 22.15 WIB

<https://www.kaskus.co.id/thread/59814bb450741051098b4576/glodok-sepi-sampai-laba-indomaret-anjlok-ekonomi-lesu/>Diakses tanggal 15 Desember 2018 pukul 23.05

